



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit serta mendapatkan penyuluhan/ KIE2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan resep dari Bidan sesuai dengan diagnosis4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik4. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan6. Petugas memberi resep obat7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek
5.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Pengaduan langsungb. Kotak saranc. Telepon : (0285) 421442d. E-mail : uftpuskesmasbendan@gmail.come. Nomor Whatsapp : 0813-9120-0020f. Website : https://pkm-bendan.pekalongankota.go.idg. Instagram : puskesmas_bendanh. Facebook : puskesmas_bendani. Tiktok : Puskesmas Bendan2. Petugas mencatat semua pengaduan3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui papan jawaban pengaduan, telepon, E-mail, whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok pengadu yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none">1. Meja periksa2. Tempat tidur periksa3. Kursi periksa



		4. Thermometer 5. Senter 6. Stetoskop 7. Metlin 8. Timbangan 9. Komputer-set
9.	Kompetensi Pelaksana	Bidan dengan Pendidikan minimal D-3 Kebidanan
10.	Jumlah Pelaksana	Enam orang Bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Kota Pekalongan

Pada tanggal : 18 Maret 2024

Kepala UPT Puskesmas Bendan

Kota Pekalongan



Dr. Dita Rasnasuri

Pembina, IV/a

NIP. 19770522 201001 2 006